



Conscientização dos usuários de bibliotecas por meio da educação patrimonial alicerçada em ferramentas visuais

Making library users aware about patrimonial education based on visual tools

Conscientización de los usuarios de biblioteca por meio de educación patrimonial basada em herramientas visuales

Anna Claudia da Costa Flores¹
Carlos Blaya Perez²

Recebido em: 26/4/2013
Aceito para publicação em: 19/8/2013

Resumo: Diante de problemas constatados no acervo da Biblioteca Setorial do Centro de Educação (BSCE) da Universidade Federal de Santa Maria (UFSM), como livros riscados, sem páginas, sujos e muitas vezes desaparecidos das estantes da biblioteca,

¹ Bibliotecária na Biblioteca Setorial do Centro de Educação (BSCE) da Universidade Federal de Santa Maria (UFSM). Especialista em Gestão em Arquivos e mestranda no Programa de Pós-Graduação Profissionalizante em Patrimônio Cultural (PPGPPC) pela UFSM.

² Professor Doutor do curso de Arquivologia da UFSM. Orientador do PPGPPC.

verificou-se a necessidade de elaborar um programa de educação patrimonial alicerçado em ferramentas visuais com sinalização apropriada durante o desenvolvimento do projeto. Acredita-se que esse patrimônio somente será conservado por intermédio de um trabalho de conscientização do usuário. Consideraram-se a situação do acervo, a pesquisa sobre legislação referente, a educação patrimonial e a sinalização por imagens.

Palavras-chave: biblioteca universitária; educação patrimonial; ferramentas visuais.

Abstract: Due to problems found in the collection of the Sectorial Education Center Library (BSCE) at the Federal University of Santa Maria (UFSM), as books without pages, scratched, dirty and often missing from the shelves of the library, it arose the need to draw up a patrimonial education program based on Visual Tools with proper signaling during development of the project. It is believed that this patrimony will only be maintained through a user awareness. It was considered the situation of the collection, the research on patrimonial education, legislation and signage for images.

Keywords: university library; patrimonial education; visual tools.

Resumen: Ante problemas encontrados en el acervo de la Biblioteca Sectorial del Centro en Educación (BSCE) en la Universidad Federal de Santa María (UFSM), como libros sin páginas, rayados, sucios y a menudo desaparecidos de los estantes de la biblioteca, surgió la necesidad de elaborar un programa de educación patrimonial basado en herramientas visuales con señalización adecuada durante el desarrollo del proyecto. Se cree que este patrimonio sólo se mantendrá a través de una toma de conciencia del usuario. Se consideró la situación del acervo, la investigación sobre la educación patrimonial, legislación y señalización para las imágenes.

Palabras clave: biblioteca universitaria; educación patrimonial; herramientas visuales.

Na Biblioteca Setorial do Centro de Educação (BSCE) da Universidade Federal de Santa Maria (UFSM) constatou-se a urgência de desenvolver um programa de educação patrimonial, por conta de problemas verificados em relação ao manuseio de peças do seu acervo por parte de um número significativo de usuários que não estão preparados para tal. Observou-se grande quantidade de livros com anotações, sujos, rasgados, além do desaparecimento de considerável número de exemplares. A iniciativa de promover a educação patrimonial em bibliotecas pode se dar mediante um trabalho informacional fundamentado em comunicação apropriada com os usuários, fornecendo orientações como regras do local, importância do cuidado com os livros, legislação referente ao trato com o patrimônio público. Tudo isso pode ser feito por meio do aperfeiçoamento das informações nas visitas orientadas e uso de sinalização apropriada no local.

Aborda-se inicialmente neste artigo a importância da sinalização apropriada.

O sistema de bibliotecas da UFSM funciona como “instrumento de autoeducação para desenvolver ideias” (BAPTISTA; LEONARDT, 2011, p. 51). O acervo é principalmente formado por conteúdo científico e técnico, que deve ser permanentemente atualizado, mediante aquisição frequente de um número de publicações em suporte papel ou eletrônico, significativas para a comunidade acadêmica. Fornece serviços também por bibliotecas setoriais, que se preocupam em proporcionar um atendimento especializado ou representativo das áreas de cada unidade universitária, buscando suprir carências e qualificar o conhecimento específico.

Nesse sentido, o acervo da BSCE conta com 20.916 livros, 315 folhetos, 1.928 dissertações e teses, 8.444 periódicos e 96 CDs e DVDs, totalizando 31.699 itens. Está cadastrada uma clientela de alunos, professores e técnicos administrativos envolvidos em cursos relacionados com Educação (Pedagogia e Educação Especial) ou Letras (Letras/

espanhol, Letras/inglês etc.). Em julho de 2013 essa biblioteca envolvia o atendimento de 908 alunos de graduação, 328 alunos de pós-graduação, 41 técnicos administrativos e 84 docentes (UFSM, 2013). Ela funciona no prédio 16, Centro de Educação (CE), das 8h às 20h45.

A UFSM disponibiliza para a comunidade institucional material atualizado e significativo, que pode ser utilizado durante todo o período acadêmico, servindo de apoio para vários usuários em suas atividades docentes, discentes e técnico-administrativas. Sempre existirão novos grupos na universidade que contam com tais serviços. Nas unidades de apoio como as bibliotecas, observa-se o descaso por parte de alguns usuários para com livros, revistas, mapas, CDs, detectado pelos resultados obtidos no inventário efetuado em 2012 no acervo dessa biblioteca e nos estudos realizados no curso de especialização Gestão em Arquivos: Estudo de Usuários em Unidades de Informação (FLORES, 2011).

Há um grande número de materiais estragados nas estantes, além de páginas ou capítulos arrancados. O material disponibilizado pelas unidades de pesquisa da BSCE é de grande valor para os estudos dos usuários matriculados atualmente, mas também para aqueles que ainda virão para a instituição. Ele só será resguardado, conservado e valorizado mediante a conscientização dos usuários sobre a sua importância como patrimônio público, o que pode ser feito por intermédio de um trabalho de educação patrimonial, alicerçado em programas apoiados por imagens, tornando a capacidade de persuasão mais eficaz na conquista do hábito de consumo cidadão dessa clientela.

As unidades de informação universitárias são patrimônios nacionais que fornecem à sociedade do ensino superior informações geradoras de conhecimento com qualidade no processo de ensino, pesquisa e extensão, inerentes ao tipo de pesquisa vinculado a esse público referente. Tais acervos de documentos estão sendo vítimas de uso indevido por parte das pessoas que frequentam essas unidades.

Mesmo que haja necessidade de instalar sistemas de segurança e preparar o pessoal atendente com relação aos cuidados que se deve tomar, é preciso informar os usuários da importância de zelar por esses materiais.

A visita orientada, realizada pelo responsável pela unidade de informação, tem como objetivo apresentar aos visitantes as instalações da biblioteca, bem como seus produtos e serviços; também pode ser utilizada para expor informações relevantes para o conhecimento dos usuários, como procedimentos de consulta, métodos de utilização do patrimônio público e responsabilidades legais em relação ao uso indevido desse material.

As organizações sem fins lucrativos usam técnicas de *marketing* para melhorar seu desempenho e capacidade de resposta. A educação patrimonial é adotada pelos serviços de informação com a intenção de tornar a divulgação de dados e orientações mais atrativa, interagindo com os usuários de forma mais construtiva, diferentemente do *marketing* administrativo, que geralmente espera um retorno mais imediato e rápido. A educação patrimonial fornece subsídios que façam a pessoa construir novos pensamentos, mudando sua maneira de ver e agir de modo progressivo e consciente, mediante as responsabilidades do cidadão em relação ao patrimônio público. E, segundo Bessegatto (2005), faz parte das tarefas essenciais da educação patrimonial conhecer o ciclo de vida das sociedades, suas culturas e transformações, resguardando a memória.

O indivíduo precisa ter consciência de que a história é resguardada também pela escrita, o que torna os acervos indispensáveis para a evolução humana, sendo necessário resguardar e salvaguardar tal patrimônio para gerações futuras, inclusive quando se fala de acervo de biblioteca universitária, que se caracteriza principalmente pela evolução de uma nação em pesquisa, ensino e extensão.

À semelhança das organizações com fins lucrativos, também as unidades de informação públicas devem manter uma relação com os seus usuários, recorrendo, para isso, a métodos e técnicas capazes de auxiliar na necessidade de informar e esclarecer sobre produtos,

serviços, regras e condutas. Para todo direito sempre há uma obrigação. O usuário tem o direito de usufruir da instituição pública, mas também tem a obrigação de resguardar todo o material disponibilizado.

As atividades devem ser organizadas para transmitir mensagens por intermédio de produtos informativos que promovam ou favoreçam relações de troca de ideias e de interesses comuns, em benefício das pessoas e suas instituições, porque quando o usuário está fundamentado em informações é mais preciso nas suas buscas, levando-o a ficar mais satisfeito com o retorno de suas pesquisas.

O usuário não conhece suas reais necessidades e não tem total domínio de como se comportar mediante o uso de material disponibilizado pela universidade, tornando o entendimento de suas necessidades uma tarefa difícil e complexa para o centro de informação (SANZ CASADO, 1994, p. 21).

O usuário precisa ser “orientado” de forma que mereça receber os benefícios oferecidos pela instituição. A informação sobre os procedimentos que o usuário deve ter para com o acervo e a legislação referente pode ser aplicada para proporcionar os mais variados planejamentos de novos serviços e dinâmicas.

Bellotto (1991) sugere atividades culturais que apoiem a divulgação de ideias e o estímulo a novos hábitos. Palestras, debates, documentários, visitas orientadas, atendimentos explicativos individuais caracterizam uma mudança de comportamento, elevando o teor de consciência dos usuários e ocasionando uma melhor compreensão de atitudes em relação ao trato com o patrimônio público.

Educação patrimonial é a experiência direta dos bens e fenômenos culturais, num processo ativo de conhecimento, apropriação e valorização de sua herança cultural, capacitando os indivíduos para um melhor usufruto destes bens e propiciando a gerações futuras novas formas de conhecimentos, num processo contínuo de criação cultural (HORTA, 2008 *apud* MARTINS, 2004, p. 21).

A educação patrimonial é a base deste estudo, cuja intenção é estimular a evolução da consciência de preservação patrimonial nos usuários de unidades informativas de universidades públicas, tendo como plano piloto a BSCE da UFSM e, conforme Horta (1997, p. 24), fazendo “uma melhor utilização do patrimônio cultural no processo educacional, contribuindo para o seu melhor conhecimento e proteção”.

Proporcionar informações ao público do Centro de Educação sobre a preservação do patrimônio documental disponibilizado nessa unidade por meio de educação patrimonial pressupõe:

- visualizar a situação do patrimônio documental disponibilizado pela BSCE;
- divulgar as responsabilidades do cidadão em relação à depredação de patrimônio público;
- conhecer a literatura sobre educação patrimonial;
- elaborar planejamento de orientações sobre manuseio e trato de materiais de uso público por intermédio de teorias obtidas sobre educação patrimonial;
- alicerçar-se em programas de linguagem verbal e não verbal, como cartazes e campanhas bem elaboradas de sinalização.

Este trabalho é uma pesquisa aplicada, porque, segundo Barros e Lehfeld (2000, p. 78), tem como motivação “a necessidade de produzir conhecimento para aplicação de seus resultados, com o objetivo de contribuir para fins práticos, visando à solução imediata, mas

também a longo prazo, colaborando na solução dos problemas encontrados na realidade”. Tem também abordagem qualitativa, por visar à elaboração de conhecimentos que possibilitem a compreensão e transformação da realidade em relação ao tema apresentado.

O trabalho foi estruturado em quatro etapas. A primeira delas foi a coleta de dados por meio de um diagnóstico da situação do acervo. Realizou-se o diagnóstico com base em observação direta, leitura de estante e inventário. Com os resultados obtidos foi possível detectar as necessidades para uma melhor preservação do acervo da BSCE. Nessa fase, identificou-se a necessidade de implementar um guia para as visitas orientadas que trouxesse dados mais específicos sobre educação patrimonial.

A segunda etapa consistiu em uma pesquisa sobre os direitos e as obrigações do cidadão quanto as suas responsabilidades em relação ao patrimônio público. Pesquisou-se sobre conhecimentos específicos das obrigações do cidadão para com o uso do acervo, além dos já recomendados pelas regras da biblioteca.

Na terceira etapa incluiu-se todo esse referencial bibliográfico estudado sobre educação patrimonial na confecção do Guia de educação patrimonial.

Já na quarta parte ocorrerá a aplicação desse guia às visitas orientadas aos calouros e às turmas que assim solicitarem tal serviço aos responsáveis pela divulgação da BSCE.

A pesquisa bibliográfica trata-se do levantamento de toda bibliografia já publicada e que tenha relação com o tema em estudo. Sua finalidade é colocar o pesquisador em contato direto com tudo aquilo que foi escrito por determinado assunto (MARCONI; LAKATOS, 1986, p. 58).

Tratar desse tema de forma construtiva, observando a consciência ética do comportamento do sujeito para com o patrimônio público em relação às bibliotecas públicas universitárias, é dar continuidade à aprendizagem que perpassa a família e continua na escola e na universidade. Souza (2009, p. 55) afirma que

é da escola que surgem os cidadãos do mundo compromissados com a sociedade em que vivem pautados na ética para a edificação de um mundo mais justo onde seus bens sejam efetivamente partilhados, de modo muito particular, àqueles que, por sua equivalência, se traduzam em patrimônio público – um bem de cada um e de todos.

Diante dos problemas enfrentados pelas instituições públicas universitárias com danos de materiais de uso comum, como os livros nas bibliotecas, faz-se imprescindível que se tomem providências para que os usuários saibam tratar o patrimônio público e tenham consciência dos prejuízos ocasionados aos cofres públicos e consequentemente ao bolso do cidadão. Também é preciso esclarecer que essa atitude constitui ilegalidade e é crime, podendo acarretar penalidades.

O conceito de cidadão nos diz que cidadão é aquele indivíduo que está desfrutando dos direitos civis e políticos de um Estado e que desempenha seus deveres para com este, isto é, um sujeito consciente, crítico, atuante, responsável, que exerce funções, transformando ao mesmo tempo em que é transformado, reconhecendo sua leitura de mundo para ser visto como cidadão e não pacato cidadão (BESSEGATTO, 2005, p. 36).

A imagem atinge o pensamento, a cultura e toda a vivência da pessoa, interferindo no consciente e no inconsciente de forma diferenciadora. O conhecimento visual torna mais fácil transmitir conceitos abstratos; por exemplo, a informação visual é assimilada com mais facilidade e rapidez pelos jovens, por isso educadores procuram aplicar em suas estratégias

de ensino-aprendizagem imagens e multimídias nos ambientes de estudo. Adicionar figuras ao texto melhora a aprendizagem, desde que sejam coerentes e condizentes com a intenção da mensagem.

O poder da imagem pode ser mais forte que o poder da letra, porque na imagem o olhar encontra a mensagem muitas vezes sem a intenção do leitor; já na palavra escrita, principalmente, a pessoa deve ter a intenção de lê-la e entendê-la. “Uma linguagem ainda que não possa ser lida é interpretada por quem a mira. A emoção que desperta vale mais do que mil explicações verbais” (MARTELLI, 2001, p. 7).

Na tendência atual, o audiovisual é inserido nos processos de reflexão e consequentemente de mudança de comportamentos, tornando-se uma via de orientação e encaminhamento. Mesmo que seja usado pela diversão de massa, principalmente cinema, programas de TV, fotografias, desenhos e publicidade de maneira geral, pode e deve acompanhar programas educativos e de conscientização. Afirmo Martelli (2001, p. 8): “A linguagem funciona através de elementos icônicos e simbólicos direcionados aos núcleos básicos do psiquismo humano, rompendo as barreiras do consciente”. Conforme Engestrom, Miettinen e Punamaki (1999, p. 2), o sistema da atividade coletiva orientado para o objeto e mediado por artefatos faz a ligação entre o sujeito individual e a estrutura social.

Para conscientizar o usuário sobre o uso apropriado do material público, pode-se contar com o auxílio de ferramentas visuais necessárias à construção da consciência humana, como a qualquer artefato humano. Elas se apoiam nas regras e na capacidade de mudar a estrutura vigente, agindo também na própria atitude por meio de “signos”, que são condições que medem a relação do humano com os demais e consigo. O termo signo pode ser entendido como sinais visuais.

As ferramentas visuais empregadas para promover a comunicação e a educação patrimonial possuem métodos que auxiliam na divulgação ou informação do que se quer expressar. As ferramentas visuais têm ganhado cada vez mais espaço em nosso ambiente social, influenciando os meios de comunicação. Com a percepção da capacidade dos sistemas audiovisuais, as imagens passaram a fazer parte de forma mais incisiva dos contextos educacionais, com *performance* significativa e intencional, modificando comportamentos por conta da influência positiva desse recurso, chamando a atenção, fazendo surgir uma nova prática de leitura e reflexão.

Em todas as linguagens, as imagens são de fácil compreensão, não necessitam de idiomas para serem entendidas. De modo colaborativo com a linguagem verbal, proporcionam a informação alicerçada em conceitos formados do conjunto “linguagem verbal e visual”.

A linguagem verbal e a visual travam diálogos intensos e imemoriais entre si e provocam outros tantos entre seus autores e leitores. Mas principalmente em nosso tempo essa interação adquire importância fundamental, pelas possibilidades cada vez maiores de diferentes linguagens iluminarem-se mutuamente, ampliando seus meios expressivos e suas leituras (MARTINS, 2004, p. 95).

A leitura de textos visuais pode ser considerada material colaborativo e eficaz no apoio à educação patrimonial numa perspectiva interacionista, quando os sentidos verbais e visuais se inter-relacionam, completando-se dentro de um propósito. O emprego de diferentes propostas de textos escritos e visuais nas verdadeiras situações de uso demonstra o potencial da leitura como tendência e processo social de desenvolvimento e capacidade de conscientização. O texto (verbal e escrito) não é somente um instrumento de ensino, abrange também muitos aspectos informacionais de comunicação, considerando a interação entre todas as áreas de relacionamento.

E evidencia-se que somente pelo estudo e conhecimento concreto das principais interferências com abordagens em educação patrimonial será possível estruturar medidas que, reunidas sistematicamente por meio de um manual de educação patrimonial para os usuários da BSCE, vão proporcionar uma mudança de atitude dos usuários e consequentemente a salvaguarda do patrimônio do acervo desse centro de informação. Tal ação pode ser estendida às outras bibliotecas da UFSM.

Este trabalho de conscientização patrimonial transforma atitudes. Mesmo que os resultados não sejam imediatos, as mudanças são observadas gradativamente nas ações dos usuários, por meio das conferências dos acervos e sua situação, dos inventários realizados nas bibliotecas e da análise do material. É satisfatório poder transformar positivamente o cidadão em relação ao trato do que é de todos.

REFERÊNCIAS

BAPTISTA, M. M.; LEONARDT, M. P. L. A qualidade dos serviços prestados e a satisfação dos usuários em uma biblioteca universitária. **Bibliotecas universitárias: pesquisas, experiências e perspectivas**, Belo Horizonte, v. 1, n. 1, p. 50-59, jan./jun. 2011. Disponível em: <<https://www.bu.ufmg.br/rbu/index.php/localhost/article/viewFile/9/14>>. Acesso em: 22 set. 2012.

BARROS, A. J. S.; LEHFELD, N. A. S. **Fundamentos de metodologia**: um guia para a iniciação científica. 2. ed. São Paulo: Makron Books, 2000.

BELLOTO, H. L. **Arquivos permanentes**: tratamento documental. São Paulo: T. A. Queiroz, 1991.

BESSEGATTO, M. L. **Por aí e aqui**: o patrimônio no cenário educativo. Santa Maria: UFSM/Lepa, 2005.

EDUCAÇÃO. **Perspectiva**, Florianópolis, v. 20, n. 2, p. 279-301.

ENGESTROM, Y.; MIETTINEN, R.; PUNAMAKI, R.-L. **Perspectives on activity theory**. Nova York: Cambridge University Press, 1999.

FLORES, A. C. da C. **Estudo de usuários em unidades de informação do Centro de Educação da UFSM**. 2011. 101 f. Orientador Carlos Blaya Perez. Monografia (Programa de Pós-Graduação, Especialização em Gestão de Arquivos)–Universidade Federal de Santa Maria, Santa Maria, 2011.

HORTA, M. de L. P. **Educação patrimonial**. Comunicação apresentada na Conferência Latino-Americana sobre a Preservação do Patrimônio Cultural. Rio de Janeiro: Disk 1 Musae Consultoria e Produção Cultural, 1997.

MARCONI, M. de A.; LAKATOS, E. M. **Técnicas de pesquisa**. São Paulo: Atlas, 1986.

MARTELLI, M. **O uso da imagem na pesquisa educacional**. 2001. 23 p. Dissertação (Mestrado)–Pontifícia Universidade Católica do Paraná, Curitiba, 2001.

MARTINS, M. H. Palavra e imagem: um diálogo, uma provação. In: _____ (Org.). **Questões de linguagem**. 7. ed. São Paulo: Contexto, 2004. p. 95-105.

SANZ CASADO, E. **Manual de estudos de usuários**. Madri: Fundación German Ruiperez / Pirâmide, 1994.

SOUZA, O. **Patrimônio público**: um bem de todos. 1.º jul. 2009. Disponível em: <<http://cronicasdorlando.blogspot.com/2009/07/patrimonio-publico-um-bem-de-todos-o.html>>. Acesso em: 19. out. 2011.

UNIVERSIDADE FEDERAL DE SANTA MARIA (UFSM). **Sistema de informações educacionais (SIE)**. Disponível em: <<http://w3.ufsm.br/programati/articles.php?id=5&page=4>>. Acesso em: 16 jun. 2013.